

PERAN STRES KERJA DALAM MEMEDIASI PENGARUH KONTRAK PSIKOLOGIS DAN BEBAN KERJA TERHADAP KEINGINAN KARYAWAN UNTUK KELUAR DARI ORGANISASI: STUDI PADA SEBUAH KLINIK KECANTIKAN

A. A. Sg. Ag. Sri Mahaiswari¹

Agoes Ganesha Rahyuda²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia
e-mail: smahaiswari@ymail.com/ Tlp.+6289685704533

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana (Unud), Bali, Indonesia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran stres kerja dalam memediasi pengaruh kontrak psikologis dan beban kerja terhadap keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Penelitian ini dilakukan pada karyawan diklinik kecantikan doc_ignga yang memiliki empat cabang yaitu, dua cabang di Denpasar, Tabanan, dan Gianyar. Pengambilan sampel penelitian ini adalah metode sampel jenuh. Data dikumpulkan menggunakan metode survei dengan wawancara dan kuesioner. Responden dari penelitian sebanyak 34 karyawan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kontrak psikologis mempengaruhi keinginan untuk keluar secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja, dan (2) beban kerja mempengaruhi keinginan untuk keluar secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kontrak psikologis, beban kerja, dan stres kerja dapat meningkatkan keinginan untuk keluar.

Kata kunci: kontrak psikologis, beban kerja, stres kerja, keinginan untuk keluar.

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the role of occupational stress in mediating the effect of psychological contract and the workload of the desire of workers to get out of the organization. This study was conducted on employees in doc_ignga beauty clinic, which has four branches, two branches in Denpasar, Tabanan, and Gianyar. Samples in this study were taken with a saturated sample method. Data were collected using a survey method with interviews and questionnaires. Survey respondents as many as 34 employees. The results of this study were (1) the psychological contract affects the desire to come out directly and indirectly through the stress of work, and (2) the workload affects the desire to come out directly and indirectly through the stress of work. This indicates that the psychological contract, workload, and stress can increase the desire to work out.

Keywords: psychological contract, workload, work stress, intention to leave.

PENDAHULUAN

Bisnis klinik kecantikan tumbuh dengan pesat di Bali selama satu dekade terakhir ini, dimana terdapat lebih dari 60 jenis bisnis ini yang tersebar di Bali, baik dalam skala kecil, menengah maupun besar (Telpon Info, 2014). Bisnis ini tentu mengandalkan terapis sebagai ujung tombak kinerja perusahaan. Namun

ditemukan fenomena bahwa keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan tempat bekerja sangat tinggi, baik setelah mereka mendapatkan pelatihan maupun setelah mereka merasa tidak nyaman lagi bekerja dalam perusahaan tersebut (Elizabeth, 2012). Perusahaan sebaiknya menjaga kenyamanan karyawan dalam bekerja agar mereka tidak berkeinginan untuk meninggalkan pekerjaan maupun perusahaan tempat bekerja.

Keinginan untuk berhenti kerja atau keluar dari organisasi merupakan masalah yang sering dihadapi oleh perusahaan yang disebabkan oleh beberapa faktor, seperti: kondisi lingkungan pekerjaan yang tidak mendukung, pelanggaran terhadap kontrak psikologis, beban kerja yang tidak sesuai dengan pekerjaan, dan stres kerja yang dapat mengakibatkan tingginya tingkat absensi, sikap malas bekerja, pelanggaran tata tertib, dan protes terhadap atasan (Elizabeth, 2012).

Beberapa peneliti menyatakan bahwa kontrak psikologis menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keinginan karyawan untuk keluar (Van der Vaart *et al.*, 2013; Paracha 2014). Kontrak psikologis didefinisikan sebagai kontrak subjektif yang berisi keyakinan tentang janji-janji yang dibuat (misalnya membayar tinggi untuk kerja keras) seperti yang terlihat melalui mata karyawan (Boxtel, 2011). Zottoli (2003) menyatakan kontrak psikologis merupakan kontrak yang tidak ditulis yang dibuat organisasi maupun karyawan yang mengajukan. Kontrak psikologis juga mampu mempengaruhi stres kerja (Nwankwo *et al.* 2013).

Beban kerja juga dapat mempengaruhi tinggi rendahnya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan (Saining, 2011). Beban kerja didefinisikan

sebagai persyaratan fisik dan mental yang berhubungan dengan tugas atau kombinasi tugas (Gudipati, 2004). Penelitian yang dilakukan oleh Jensen *et al* pada tahun 2011 didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan keinginan untuk keluar. Pelanggaran terhadap kontrak psikologis yang disepakati bersama, maupun pemberian beban kerja yang melebihi kemampuan individu, akan meningkatkan stres karyawan dalam bekerja, dimana stres kerja yang tinggi juga dipahami sebagai salah satu anteseden dari keinginan karyawan yang kuat untuk meninggalkan perusahaan (Ven, 2012; Rehman, 2010; Fawzy, 2012). Penelitian-penelitian diatas juga secara implisit menunjukkan peran stres kerja sebagai variabel yang dapat memediasi pengaruh kontrak psikologis dan beban kerja pada keinginan karyawan untuk keluar.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran stres kerja dalam memediasi pengaruh kontrak psikologis dan beban kerja terhadap keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Secara khusus, penelitian ini ingin melihat peran dari kontrak psikologis, beban kerja, dan stres kerja dalam mempengaruhi keinginan karyawan untuk meninggalkan perusahaannya, dan sekaligus ingin mengetahui peran stres kerja dalam memediasi pengaruh kontrak psikologis dan beban kerja pada keinginan karyawan untuk keluar. Penelitian ini melihat pengaruh kontrak psikologis dan stres kerja pada keinginan untuk keluar dalam konteks bisnis klinik kecantikan, sebuah konteks yang jarang dieksplorasi pada bidang penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi, baik bagi keilmuan, pengembangan kebijakan, maupun praktisi di bidang bisnis klinik kecantikan.

KAJIAN PUSTAKA

Keinginan Untuk Keluar

Menurut Elizabeth (2012) keinginan untuk keluar adalah keinginan untuk berpindah atau keluar dari suatu perusahaan dan belum sampai pada tahap realisasi untuk benar-benar pindah kerja ke tempat kerja lain. Martin (2011) menyatakan keinginan untuk keluar adalah proses psikologis yang harus dilewati para pekerja ketika mereka sedang mempertimbangkan pekerjaan alternatif karena terdapat beberapa ketidakpuasan pada situasi kerja saat ini. Bockerman dan Ilmakunnas (2007) menyatakan keinginan untuk keluar memiliki arti adanya niat karyawan untuk berhenti bekerja dari suatu organisasi, dimana pernyataan tersebut serupa dengan arti dari turnover intention. Firth *et al.* (2004) menyatakan untuk mengurangi niat berhenti manager perlu secara aktif memantau beban kerja karyawan serta memantau hubungan antara atasan dan bawahan untuk mengurangi stres kerja. Pemantauan secara aktif yang dilakukan oleh manager dapat menekan keinginan untuk keluar pada karyawan. Tamalero, dkk (2013) menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap *intention to quit*. Hal ini dikarenakan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian, gaji yang sesuai dengan kinerja dan tantangan pekerjaannya, sistem promosi yang adil, pengawasan yang baik dan rekan kerja yang saling mendukung akan menimbulkan komitmen karyawan terhadap perusahaan dan dapat menekan keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Stres Kerja dan Keinginan Karyawan untuk Keluar

Stres adalah respons adaptif terhadap situasi eksternal yang menghasilkan penyimpangan fisik, psikologis, dan atau perilaku pada anggota organisasi (Tunjungsari, 2011). Menurut Cote (2002) stres biasanya dianggap sebagai istilah negatif, stres dianggap terjadi karena disebabkan oleh suatu yang buruk namun tidak selalu berarti demikian karena stres yang dimaksud adalah stres kerja yang artinya suatu bentuk interaksi individu terhadap lingkungannya. Stres kerja dapat didefinisikan sebagai respon fisik dan emosional berbahaya yang terjadi ketika persyaratan pekerjaan tidak sesuai dengan kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan pekerja.

Terdapat beberapa penelitian terkait pengaruh stres kerja terhadap keinginan karyawan untuk keluar. Penelitian yang dilakukan Putra (2012) didapatkan hasil *job stressor* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Pada penelitian yang dilakukan oleh Fawzy (2012) didapatkan hasil stres kerja berpengaruh positif terhadap keinginan untuk meninggalkan organisasi. Beberapa penelitian sebelumnya mendasari perumusan hipotesis 1 sebagai berikut:

H1: Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan untuk keluar.

Kontrak Psikologis, Stres Kerja dan Keinginan Karyawan untuk Keluar

Kontrak psikologis didefinisikan sebagai kontrak subjektif yang berisi keyakinan tentang janji-janji yang dibuat (misalnya membayar tinggi untuk kerja keras) seperti yang terlihat melalui mata karyawan (Boxtel, 2011). Zottoli (2003)

menyatakan kontrak psikologis merupakan kontrak yang tidak ditulis yang dibuat organisasi maupun karyawan yang mengajukan.

Terdapat beberapa penelitian terkait pengaruh kontrak psikologis terhadap stres kerja maupun keinginan karyawan untuk keluar. Penelitian yang dilakukan Nwankwo *et al.* (2013) menemukan hasil bahwa pelanggaran kontrak psikologis akan berpengaruh secara signifikan terhadap kelelahan emosional antara karyawan bank, Rehman (2010) menyatakan bahwa pelanggaran kontrak psikologis memiliki hubungan yang positif dengan stres kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Ven (2012) menyatakan bahwa pemenuhan kontrak psikologis mempengaruhi komitmen afektif seorang karyawan yang seharusnya memiliki efek pada *turnover* karyawan. Paracha (2014) menunjukkan bahwa pelanggaran kontrak psikologis akan berhubungan positif dengan niat karyawan untuk berhenti. Hal ini mendasari perumusan dua hipotesis spesifik dibawah ini.

H2a:Kontrak psikologis berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

H2b:Kontrak psikologis berpengaruh positif terhadap keinginan untuk keluar, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja

Beban Kerja, Stres Kerja dan Keinginan Karyawan untuk Keluar

Dhania (2010) menyatakan bahwa beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis. Beban kerja didefinisikan sebagai persyaratan fisik dan mental yang berhubungan dengan tugas atau kombinasi tugas (Dhar dan Dhar, 2010). Hariyati (2011) menyatakan beban kerja juga dapat didefinisikan secara operasional pada berbagai faktor

seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk melakukan pekerjaan.

Terdapat beberapa penelitian terkait pengaruh beban kerja terhadap stres kerja maupun keinginan karyawan untuk keluar. Pada penelitian yang dilakukan oleh Wibowo (2012) mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan stres kerja. Haryanti, dkk (2013) mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan stres kerja perawat di RSUD Kabupaten Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh Jensen *et al* pada tahun 2011 didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara beban kerja dengan keinginan untuk keluar. Qureshi *et al*, (2013) dalam penelitiannya mendapatkan hasil bahwa beban kerja merupakan salah satu faktor yang menyebabkan meningkatnya keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan. Untuk itu, hipotesis ketiga dirumuskan sebagai berikut:

H3a: Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja.

H3b: Beban kerja berpengaruh positif terhadap keinginan untuk keluar, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui stres kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kontrak psikologis dan beban kerja terhadap stres kerja dan keinginan karyawan untuk keluar dari organisasi. Penelitian ini dilakukan pada suatu bisnis klinik kecantikan yang memiliki empat cabang di daerah berbeda-beda, yaitu dua cabang di Denpasar, satu cabang di Tabanan, dan satu di Gianyar. Partisipan dalam

pelatihan ini berjumlah 34 orang. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sample jenuh (sensus), dimana seluruh populasi akan dipilih menjadi sampel penelitian.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah survei dengan menggunakan alat bantu yang berupa kuesioner berdasarkan skala Likert. Adapun skala ini dinyatakan dengan lima kriteria, yaitu: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan program *SPSS17.0 for windows* serta pengujian Sobel (*Sobel Test*) melalui <http://quantpsy.org/sobel/sobel.htm>. Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menguji besarnya kontribusi yang dinyatakan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian Sobel (*Sobel Test*) adalah suatu alat analisis dalam menguji hubungan tidak langsung antara variabel eksogen dengan variabel endogen yang dimediasi oleh variabel *intervening*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Pada Tabel 2 ditampilkan karakteristik responden pada 34 karyawan klinik kecantikan yang menjadi konteks penelitian ini berdasarkan 3 kriteria penilaian yaitu: usia, pendidikan terakhir, dan jenis kelamin.

Tabel 2. Karakteristik Responden

No	Usia	Jumlah	
		Orang	persentase %
1	21 – 35	25	73,53
2	36 – 40	5	14,71
3	40	4	11,76
	Jumlah	34	100
No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	
		Orang	persentase %
1	SMA	22	64,71
2	S1	12	35,29
	Jumlah	34	100
No	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Orang	persentase %
1	Laki-laki	5	14,71
2	Perempuan	29	85,29
	Jumlah	34	100

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian

Pada Tabel 2 menunjukkan hasil perhitungan jumlah karakteristik responden yang didasarkan atas jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Pada kategori usia, responden mayoritas berada pada titik 21 hingga 35 tahun dengan persentase paling tinggi yaitu 73,53 persen, diikuti oleh usia 36 hingga 40 tahun dengan persentase yaitu 14,71 persen dan terakhir berada pada posisi usia diatas 40 tahun dengan persentase 11,76 persen.

Pada karakteristik kedua yaitu pendidikan terakhir responden didapatkan hasil bahwa mayoritas pendidikan terakhir berada pada jenjang SMA dengan persentase 64,71 persen, kedua adalah S1 dengan persentase 35,29 persen. Pada karakteristik terakhir yaitu jenis kelamin dimana pada perhitungan didapatkan hasil bahwa mayoritas responden yang digunakan pada penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah persentase sebanyak 85,29 persen dan jenis kelamin laki-laki dengan persentase 14,71 persen.

Hasil Analisis Jalur**Pengaruh Kontrak Psikologis, dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.****Tabel 3. Persamaan Struktur 1**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.122	0.318		0.383	0.704
Kontrak Psikologis	0.461	0.151	0.397	3.061	0.005
Beban Kerja	0.574	0.134	0.557	4.292	0.000

R^2 : 0.831
 F Statistik : 76.440
 Sig. F : 0.000

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Pada Tabel 3 ditampilkan hasil nilai masing-masing variabel keadilan pada analisis jalur struktur pertama yang akan dijelaskan lebih lanjut melalui uji parsial. Pada pengujian secara parsial nilai yang digunakan pada analisis jalur adalah nilai Beta pada kolom *standardized coefficients* dan nilai *Sig.* Maka berdasarkan hasil analisis jalur, dihasilkan bahwa kontrak psikologis, dan beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stres kerja yang ditunjukkan melalui nilai *t* dan *Sig.* < 0,05.

Pengaruh Kontrak Psikologis, Beban Kerja, dan Stres Kerja Terhadap Keinginan Untuk Keluar

Tabel 4. Persamaan Struktur 2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0.228	0.235		0.970	0.340
Kontrak Psikologis	0.348	0.127	0.355	2.749	0.010
Beban Kerja	0.260	0.124	0.299	2.092	0.045
Stres Kerja	0.281	0.132	0.332	2.122	0.042
R ² : 0.876					
F Statistik : 70.723					
Sig. F : 0.000					

Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Pada Tabel 4 ditampilkan hasil nilai masing-masing variabel keadilan dan kepuasan kerja pada analisis jalur struktur kedua yang akan dijelaskan lebih lanjut melalui uji parsial. Pada pengujian secara parsial nilai yang digunakan pada analisis jalur adalah nilai Beta pada kolom *standardized coefficients* dan nilai *Sig.* Maka berdasarkan hasil analisis jalur, dihasilkan bahwa kontrak psikologis, beban kerja, dan stres kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keinginan untuk keluar yang ditunjukkan melalui nilai t dan *Sig.* < 0,05.

Hasil Koefisien Determinasi Total

$$\begin{aligned}
 R^2_m &= 1 - (Pe_1)^2(Pe_2)^2 \\
 &= 1 - (0,412)^2(0,346)^2 \\
 &= 1 - (0,169)(0,119) \\
 &= 1 - 0,020 = 0,980
 \end{aligned}$$

Pada perhitungan nilai koefisien determinasi total didapatkan sebesar 0,980, maka kesimpulannya adalah bahwa 98,0% variabel keinginan untuk keluar dipengaruhi

oleh kontrak psikologis, beban kerja, dan stres kerja sedangkan sisanya 2,0 persen dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Pengujian Sobel (*Sobel Test*)

Pada Tabel 5 ditampilkan hasil pengujian mediasi melalui *Sobel Test* untuk melihat peran stres kerja dalam memediasi hubungan kontrak psikologis, dan beban kerja terhadap keinginan untuk keluar..

Tabel 5. *Sobel Test*

Pengaruh Variabel	Koefisien Regresi	Std.Error
X1→Y1	0,397	0,151
X2→Y1	0,557	0,134
Y1→Y2	0,332	0,132
<i>SobelTest</i>		
Pengaruh Mediasi	Z	Sig.
X1→Y1→Y2	23,872	0.005
X2→Y1→Y2	24,888	0.000

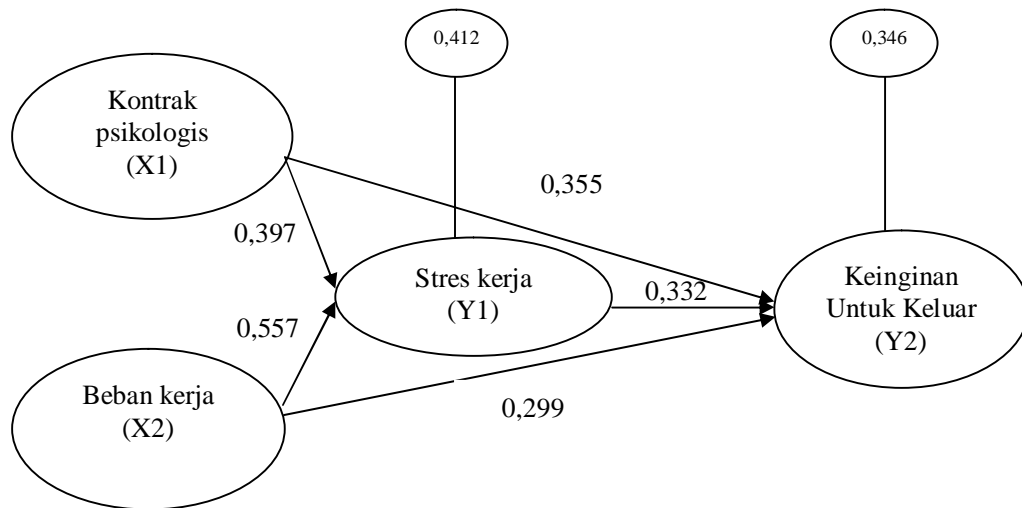
Sumber: Hasil pengolahan data penelitian

Pada Tabel 5 dihasilkan nilai pada kalkulasi Z lebih besar dari 1,96 dan nilai *Sig.* lebih kecil dari 0,05. Kesimpulannya adalah bahwa kepuasan kerja secara signifikan mampu memediasi hubungan pengaruh antara kontrak psikologis dan beban kerja terhadap keinginan untuk keluar.

Struktur Hubungan Kausal

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien jalur yang ditunjukkan melalui nilai *standardized coefficient* Beta pada masing-masing pengaruh hubungan antar variabel, maka dapat disusun struktur hubungan kausal yang ditunjukkan melalui Gambar 1.

Gambar 1. Struktur Hubungan Kausal



SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: pertama, kontrak psikologis berpengaruh terhadap keinginan untuk keluar melalui stres kerja, hal ini berarti stres kerja memediasi pengaruh kontrak psikologis terhadap keinginan untuk keluar karyawan pada klinik kecantikan doc_ignga. Kedua, Beban kerja berpengaruh terhadap keinginan untuk keluar melalui stres kerja, hal ini berarti stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap keinginan untuk keluar karyawan pada klinik kecantikan doc_ignga.

Maka berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan terdapat empat rekomendasi yang mungkin dapat menjadi suatu pertimbangan khusus bagiklinik kecantikan doc_ignga, pertama persamaan persepsi antara kedua belah pihak diharapkan mampu mendapatkan timbal balik dan memungkinkan adanya pertimbangan ulang mengenai kontrak psikologis yang dianggap kurang.Kedua, dukungan dari supervisor maupun rekan kerja juga diperlukan demi kemajuan

perusahaan. Dukungan yang diberikan nantinya akan membuat semakin meningkatnya keinginan karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang telah diberikan agar karyawan tidak merasa terbebani yang nantinya akan menimbulkan stres dan timbulnya niat untuk keluar dari perusahaan.

Ketiga, perusahaan memperhatikan jam kerja karyawan, prosedur kerja di perusahaan, uang lembur yang diberikan. Perusahaan juga harus memperhatikan beban kerja karyawan agar karyawan tidak merasa beban dengan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan, seperti memperhatikan tugas yang diberikan, dan dukungan yang diberikan oleh rekan. Keempat perusahaan memperhatikan stres kerja karyawan dengan memberikan tanggung jawab yang sesuai dengan kemampuan karyawan, dengan memperhatikan indikator-indikator yang memiliki rata-rata tertinggi perusahaan akan dapat mengerti karyawannya sehingga karyawan tidak akan berkeinginan keluar dari perusahaan.

REFERENSI

- Anggraini, M.I.D.P. 2013. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Stres Kerja Terhadap Keinginan Karyawan Untuk Keluar*. Tesis. Program Studi Magister Manajemen. Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Basri, Y.M. 2012. *Hubungan Antara Keadilan Prosedural, Job Stress, Komitmen Organisasi Dan Keinginan Berpindah (Study Pada Tenaga Akuntansi Di Provinsi Riau Dan Kabupaten Bengkalis)*. Jurnal Akuntansi. Vol. 1, No. 1.hal: 23-37.
- Boxtel, J.V. 2011. *Psychological Contract Fulfillment & Intention To Leave Among Nurses of MMC*. Thesis. Strategic Management. Faculty of Economics and Business administration.
- Böckerman, P., & Ilmakunnas, P. 2007. *Job disamenities, job satisfaction, quit intentions, and actual separations: putting the pieces together*. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*. Vol 48(1), 73-96.

- Cote, S., & Morgan, L. M. 2002. *A longitudinal analysis of the association between emotion regulation, job satisfaction, and intentions to quit. Journal of Organizational Behavior*. Vol 23(8), 947-962.
- Dhar, R. L., & Dhar, M. 2010. *Job stress, coping process and intentions to leave: A study of information technology professionals working in India. The Social Science Journal*, 47(3), 560-577.
- Dhania, D. R. 2010. *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, terhadap kepuasan Kerja (studi pada medical representatif di Kota Kudus)*. Jurnal Psikologi: PITUTUR. Vol 1(1), 15-23.
- Elizabeth, M.L. 2012. *Hubungan Antara Pelanggaran Kontrak Psikologis Menurut Perawat Dengan Intention To Quit Dan Kepuasan Kerja Perawat Rumah Sakit X Tahun 2011*. Tesis. Universitas Indonesia.
- Fawzy, A. G. 2012. *Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Komitmen Karyawan Terhadap Intensi Meninggalkan Organisasi Pada PT. Marubeni Raya*. Jurnal Ekonomi. Universitas Gunadarma.
- Firth, Lucy, Mellor, David, Moore, Kathleen A and Loquet, Claude. 2004. *How can managers reduce employee intention to quit. Journal of managerial psychology*. Vol. 19, no. 2, pp. 170 187.
- Gudipati, S., & Pennathur, A. 2004. Workload Assessment Techniques for Job Design. <http://www.sem.ac.org.mx/archivos/6-9.pdf>
- Hariyati, Maulina. 2011. *Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja Pada Pekerja Linting Manual Di Pt. Djitoe Indonesia Tobacco Surakarta*. Masters thesis, Universitas Sebelas Maret.
- Haryanti, Aini, F., dan Purwaningsi, P., 2013. *Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang*. Jurnal Manajemen Keperawatan. Vol 1, No.1., hal:48-56.
- Jensen J.N., Holten A. J.N. , -L. , Karpatschof B. & Albertsen K. 2011. *Does Collective Efficacy Moderate The Associations Between Physical Work Load And Intention To Leave Or Sickness Absence? Journal Of Advanced Nursing*. Vol 67(11), 2425–2434. Doi:10.1111/J.1365-2648.2011.05674.X
- Martin, M. J. 2011. *Influence of human resource practices on employee intention to quit. Doctoral dissertation, Virginia Polytechnic Institute and State University*.

- Nwankwo, B. E., Kanu, G., Obi, T., Sydney-Agbor, N., Agu, S., & Aboh, J. U. 2013. *Psychological Contract Breach and Work Overload as Predictors of Emotional Exhaustion among Bank Employees*. Vol 1(2), hal:18-24.
- Paracha, A. 2014. *Impact of Psychological Contract Breach and Psychological Contract Fulfillment on Employees' Intention to Quit In Telecom Sector of Pakistan*. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)*. Volume 16, Issue 1. Ver. VII , PP 93-97.
- Putra, B. R. 2012. *Pengaruh Job Stressor Terhadap Turnover Intention Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pemediasi*. *Jurnal Studi Manajemen Indonesia*. Vol 1(2), 72-81.
- Qureshi, M. I., Iftikhar, M., Abbas, S. G., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. 2013. *Relationship Between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know*. *World Applied Sciences Journal*. Vol 23(6), 764-770.
- Rehman , Ahmad-Ur., Muhammad., Haq , Ul., Inam., Jam., Ahmed , Farooq., Ali., Ahmad., Hijazi., dan Tahir , Syed. 2010. *Psychological Contract Breach and Burnout, Mediating Role of Job Stress and Feeling of Violation*. *European Journal of Social Sciences*. Vol. 17 Issue 2, p232.
- Saining, J.P.G., Hamzah, Asiah., dan Indar. 2011. *Analisis Faktor Keinginan Pindah Kerja (Intention Turnover) Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah*. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/4d4453ff4c0a4708f54bdfb920940d79.pdf>
- Tamalero, Y., Swasto, B., & Hamid, D. 2013. *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Dan Intention To Quit (Studi Pada Karyawan Pt. Manado Media Grafika)*. *Profit (Jurnal Administrasi Bisnis)*. Vol 6(2).
- Tunjungsari, P. 2011. *Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung*. *Jurnal*. Vol 1(1).
- Van der Vaart, L., Linde, B., and Cockeran, M. 2013. *The state of the psychological contract and employees' intention to leave: The mediating role of employee well-being*. *South African Journal of Psychology* 43(3) 356–369.
- van de Ven, M. 2012. *The Psychological Contract. Psychological contract fulfillment, affective commitment and turnover intentions: consequences*

of two contrasting operationalizations of the exchange relationship.
Thesis. Tilburg University.

Wibowo, A.B. 2012. *Dampak Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rsud Prof. Dr. Soekandar Mojokerto. Skripsi.* Universitas Airlangga. Surabaya.

Zottoli, M. A. 2003. *Understanding the process through which breaches of the psychological contract influence feelings of psychological contract violation: An analysis incorporating causal, responsibility, and blame attributions.* Doctoral dissertation. The Ohio State University.

<http://telpon.info/klinik/denpasar/>